



**Para mas información en español, favor de llamar al 1-800-921-8103**

## **INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE FRONTIER COMMUNICATIONS® 2020**

Frontier se complace en proporcionarte este aviso anual con una descripción de los servicios disponibles y otra información importante. Para enterarte más, lee la información adjunta. Si bien todas las tarifas, los términos y las condiciones incluidos en este aviso tienen vigencia desde su fecha de publicación, están sujetos a cambio.

### **ÁREAS DE SERVICIO**

California está dividida en 11 áreas de servicio. Cada área de servicio posee uno o más códigos de área:

209,213,310,323,408,415,424,442,530,559,562,626,661,707,714,760,805,909,949,951.

Los tipos de llamadas telefónicas que se pueden realizar dentro de tu área de servicio son los siguientes:

- Llamadas locales (Zone 1): de 0 a 12 millas desde tu centro de tarificación (punto desde el cual se tarifican tus llamadas).
- Llamadas interurbanas con descuento basado en la Medición del Uso en Zona (ZUM, Zone Usage Measurement)(Zone 2): de 13 a 16 millas desde tu centro de tarificación (disponible en la mayoría de las áreas).
- Llamadas interurbanas locales (Zone 3): más de 16 millas desde tu centro de tarificación, pero dentro de tu área de servicio.

### **TARIFAS DEL SERVICIO BÁSICO Y DE LLAMADAS INTERURBANAS LOCALES**

Frontier ofrece un servicio básico que se factura en forma mensual y no requiere de contrato por tiempo de servicio. Los clientes residenciales tienen dos opciones de servicio básico: el servicio con tarifa plana o el servicio con tarifa medida. Si optas por el servicio con tarifa plana, abonas un arancel mensual para realizar llamadas locales de discado directo en forma ilimitada. El servicio de tarifa medida incluye una tarifa mensual reducida y un cargo por cada llamada local saliente a partir de un descuento de llamadas de \$3,00; no existen cargos por las llamadas entrantes. El crédito de \$3 se aplica únicamente a llamadas locales y a Zonas 1 y 2 (se excluye la Zona 3).

Cabe señalar que las tarifas mensuales que se detallan a continuación no incluyen lo siguiente: un cargo por el acceso a la red para realizar llamadas interestatales; facturación por servicios de llamada opcionales, empresas de llamadas de larga distancia y empresas que ofrecen los números de información 700, 900 y 976; e impuestos, aranceles y recargos ordenados por agencias de los ámbitos federal, estatal y metropolitano. Como parte de los beneficios que

otorga California LifeLine, los clientes de este programa no abonan ciertos recargos que impone el estado y que se incluyen en la sección de la factura correspondiente al servicio básico.

#### **TARIFAS BÁSICAS DE FRONTIER**

#### **POR MES**

##### **Servicio mensual con tarifa plana,**

que incluye llamadas locales ilimitadas: \$22.50

##### **Servicio mensual con tarifa medida,** que incluye un crédito

de \$3 para llamadas locales y llamadas basadas en ZUM: \$15.00

incluye un crédito de \$3 únicamente para llamadas locales y a Zonas 1 y 2 (se excluye la Zona 3).

La tarifa medida es más baja, pero incluye una tarifa de uso por llamadas locales:

- \$0.04 por el primer minuto
- \$0.01 por cada minuto adicional
- Descuentos adicionales por llamadas realizadas en horas de la tarde, durante noche o durante el fin de semana).

Ten en cuenta que los cargos de acceso interestatal de la Comisión Federal de Comunicaciones se aplican a todos los cargos de tarifa básica. A los clientes se les cobra un cargo mensual por acceso de usuario final de \$5.34 por línea (excluyendo LifeLine).

#### **Tarifas en virtud de California LifeLine:**

#### **POR MES**

- Tarifa plana residencial: \$6.84-\$6.89
- Tarifa de mensajería residencial (más uso una vez agotado el crédito de 60 llamadas): \$3.66-\$3.71
- Conexión del servicio: \$10.00

#### **Servicio de Área Extendida (EAS, Extended Area Service)**

Tu tarifa mensual, ya sea fija, medida o en virtud de California LifeLine, podrá variar según el área de servicio, cuando el área de llamada se extiende para incluir localidades cercanas. Dichas llamadas no se facturan en forma individual, sino que se aplica una módica tarifa mensual. Las localidades que cuentan con Servicio de Área Extendida son Palm Springs, Palm Desert, Lake Hughes, Gaviota, Los Alamos, Santa Maria, Big Pine, Bishop, Lone Pine, Olancho, Pine Creek, Sherwood Ranch y Trona. Para saber si resides en un área en la que está vigente el sistema de Medición de Uso en Zona (ZUM), consulta tu guía telefónica o llama al Servicio de Atención al Cliente.

#### **CARGOS POR DISTINTOS ÍTEMS DE INSTALACIÓN (SERVICIO DE LÍNEA ÚNICA)**

Los pedidos de nuevos servicios o los cambios que se soliciten para el servicio vigente incluyen incrementos extraordinarios que se facturan como ítems. Solo se te cobra por el trabajo realizado, de acuerdo con los ítems que correspondan a tu solicitud de servicio.

#### **Cargos extraordinarios por trabajos de servicio técnico**

Cargos por pedido de servicio y procesamiento del pedido

Por un nuevo servicio (primera línea): \$24.00

(para servicios nuevos o adicionales, se aplica un cargo de \$24.00 en concepto de centro de conmutación de red local)

Por cambio en el servicio vigente:	\$21.00
Cambios de registro:	\$21.00
Instalación con beneficios de California LifeLine:	\$10.00
Cargo por centro de conmutación de la red local (Conexión o cambio de línea):	\$24.00
Cargo por conexión de red exterior (Cargo por servicio si el técnico concurre a la vivienda):	\$42.10
Adición de servicios de llamada que ofrece Frontier:	\$ 7.50

## PAQUETES

Los paquetes de servicios brindan a los clientes residenciales una combinación de servicios locales y distintas funciones. Los clientes que se suscriban a estos planes podrán seleccionar cualquiera de los servicios detallados, o todos ellos, por una tarifa plana mensual. Asimismo, mediante el pago de tarifas adicionales, podrán agregar otros más según su preferencia. El servicio de larga distancia podrá sumarse al paquete por un cargo adicional.

Ten en cuenta que el cargo federal por línea de abonado de \$5.34 es una tarifa adicional. Los impuestos y recargos aplicables son adicionales. Para más información, llama al Servicio de Atención al Cliente.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de los principales paquetes de servicios de Frontier. Para más información sobre cualquiera de estos u otros servicios, ponte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente 1-800-921-8101.

### **Plan de llamadas regionales de Frontier, por mes \$49.04**

Paquete que combina una línea básica con tarifa plana, identificador de llamadas, llamada en espera/desactivación de llamada en espera, una opción de buzón de voz residencial o buzón de voz de OnePoint, llamadas ilimitadas basadas en ZUM y llamadas interurbanas ilimitadas IntraLATA (dentro del área de transporte y acceso local), abonando una tarifa plana mensual. Paquete sujeto a términos y condiciones, y a ciertas restricciones.

### **Valor regional de Frontier, por mes \$47.04**

Paquete que combina una línea básica con tarifa plana, un servicio básico de intercambio con tarifa plana, llamadas ilimitadas basadas en ZUM y llamadas interurbanas ilimitadas IntraLATA (dentro del área de transporte y acceso local), abonando una tarifa plana mensual. Paquete sujeto a términos y condiciones, y a ciertas restricciones.

## SERVICIOS DE LLAMADA PERSONALIZADOS

Las características de llamada personalizadas te permiten seleccionar funciones digitales específicas para personalizar tu servicio básico, de manera que se ajuste a tus necesidades. Las características de llamada personalizadas de Frontier también están disponibles en otras combinaciones de diversas características que se ofrecen para ahorrar costos, y las ofertas de paquetes de Frontier incluyen opciones de llamada personalizadas.. Cuando se solicita en forma individual, normalmente se aplican cargos por elementos de procesamiento de solicitudes.

La lista de funciones que sigue a continuación detalla algunas de las más seleccionadas.

<b>Funciones de llamada más populares</b>	<b>POR MES</b>
Desvío de llamadas	\$8.50
Llamada en espera/cancelación de llamada en espera	\$9.00

Llamada de tres vías	\$9.50
Llamada de tres vías, pagar para usar	\$3.00
Devolución de llamada, pagar para usar	\$3.00
Identificador de llamadas	\$11.75
Restricción de llamadas (bloqueo de llamadas interurbanas) (Gratuita para clientes con beneficio de California Lifeline)	\$5.00

**CORREO DE VOZ:** El correo de voz reemplaza al contestador telefónico, incluye tu saludo personal, graba mensajes y se encarga de las llamadas no respondidas. Este servicio funciona con cualquier teléfono de tonos, no requiere de equipos especiales y es completamente automático.

Correo de voz residencial estándar, por mes	\$11.99
Tarifa de instalación por única vez	\$10.00
Correo de voz residencial de OnePoint, por mes	\$12.99
Tarifa de instalación por única vez	\$15.00

**ASISTENCIA DE GUÍA TELEFÓNICA (411).** Este servicio te brinda asistencia a través de un operador, quien te proporciona números telefónicos y direcciones de clientes dentro de tu código de área y pertenecientes a otros códigos de área de tu zona de servicio. Si notificas al operador del 411 **al principio de la llamada**, podrás recibir hasta 3 listados dentro de tu zona de servicio, por llamada.

Asistencia de guía telefónica local y nacional, por llamada \$2.49

**Realización de llamadas mediante el Servicio de Asistencia de Guía Telefónica.** Los clientes podrán solicitar que las llamadas a los números consultados al servicio de asistencia de guía telefónica sean realizadas ya sea por el operador que los atiende o por el sistema de audiorespuesta del servicio de asistencia.

Realización de llamadas mediante  
operador de Asistencia de Guía Telefónica, por llamada: \$0.45

Sistema de respuesta de audio de servicio de información, por llamada: \$0.45

Cargo por uso adicional para llamadas  
interurbanas, por llamada: \$ No aplicable

**Listado adicional en guía telefónica** \$6.00

Incluye tus líneas adicionales, tus números telefónicos alternativos y tus números de teléfonos celulares en el Servicio de Asistencia de Guía Telefónica (411) y en la Guía Local de Páginas Blancas de Frontier.

**Servicio de omisión de publicación** \$3.50

Omite la aparición de tu número telefónico en la Guía Local de Páginas Blancas de Frontier y en los registros del Servicio de Asistencia de Guía Telefónica (411).

**Servicio de omisión de impresión de número en guía** \$5.00

Omite la impresión de tu número telefónico en la Guía de Páginas Blancas de Frontier. Tu número seguirá estando disponible en el Servicio de Asistencia de Guía Telefónica (411).

## VENTANA DE CITA DE CUATRO HORAS

Si se requiere tu presencia para conexión o reparación del servicio tienes derecho a una ventana de cita de 4 horas convenida de mutuo acuerdo. Frontier confirmará la ventana de 4 horas contigo antes de programar tu cita.

## INFORMACIÓN SOBRE EL CABLE INTERIOR

El cable interior es aquella porción de cable telefónico que se encuentra en el interior de la vivienda y que conecta la ficha con la línea de la empresa telefónica en un punto de demarcación determinado por la empresa de acuerdo con las directivas de la Comisión de Servicios Públicos (Public Utilities Commission). En la mayoría de los casos, Frontier utiliza una Interfaz Estándar de Red (SNI, Standard Network Interface) como su demarcación.

**El cable interior está considerado propiedad del dueño de la vivienda.** Si el propietario de la vivienda es un arrendador, es responsable de instalar una ficha habilitada en cada unidad en alquiler, de colocar y mantener el cable interior en buen estado de funcionamiento y de garantizar que cumpla con las normas industriales vigentes. **Ten presente que, en virtud de la legislación estatal, los propietarios de las viviendas en alquiler, no los inquilinos, son responsables de las reparaciones y del mantenimiento de dicho cable. Siempre ponte en contacto con el propietario de la vivienda antes de autorizar cualquier reparación.**

Frontier instalará o reparará el cable interior. Trabajaremos contigo para determinar si el mal funcionamiento de la línea telefónica es consecuencia de un problema en el cable interior o de la red de Frontier, y se te informará cuáles son tus opciones si se determina que la falla está en el cable interior.

Eres responsable de informar a Frontier del mal funcionamiento de la línea telefónica. Cuando informes que tu línea telefónica tiene problemas, se te solicitará que realices una sencilla prueba para detectar el problema con el cable en la SNI. Si eres inquilino, deberás acordar con el propietario cómo se llevarán a cabo las reparaciones.

Si se determina que el problema está en tu cable interior, podrás realizar la reparación tú mismo o contratar a un proveedor de tu elección para que lo repare. Para la reparación, Frontier ofrece diversas opciones que se describen más abajo. Si no tienes una SNI instalada en tu vivienda, Frontier se encargará de identificar el problema sin cargo.

Frontier ofrece distintas opciones para cuidar de tu cable interior. Para aquellos clientes que quieren quedarse tranquilos respecto de que los problemas que pueda presentar el cable interior serán resueltos, Frontier ofrece un Plan de Mantenimiento del Cable Interior por una módica tarifa mensual. El servicio *Frontier Wire Care* está disponible de inmediato para los nuevos clientes en el momento en que se instala el servicio, o después de un período de espera de 30 días para los clientes existentes. Los demás clientes podrán suscribirse al plan por un plazo mínimo de un año y una tarifa de activación de \$39.99 (no se aplican tarifas de elementos adicionales).

**Plan de mantenimiento del cable interior, por línea, por mes: \$10.50**

**Oferta alternativa de Frontier para mantenimiento del cable,**

plazo de un año, por línea: \$10.50

Tarifa de activación del plan por única vez: \$39.95

Cargo por cancelación anticipada de \$50.00 si cancelas este servicio en un plazo menor a 12 meses.

## **SERVICIOS DEL CABLE INTERIOR**

Cuando le informes a Frontier que tu línea telefónica está funcionando mal, te indicaremos que desenchufes el cable interior de la SNI y que allí enchufes un teléfono que, a tu entender, esté funcionando bien. Si el teléfono no funciona en la SNI, se asume que el problema está en la red de Frontier. A tu pedido, Frontier se ocupará de la reparación tan pronto como sea factible, sin costo alguno. Si se requiere tu presencia, tienes derecho de conformidad con la ley estatal, a una ventana de cita de 4 horas, con inicio en un horario convenido de mutuo acuerdo. Ten presente que si no realizas la prueba en la SNI, Frontier la hará. **Si resulta que el problema está en tu cable interior, se te cobrarán \$85.00 por los primeros 30 minutos o porción de tiempo menor, y \$42.50 por cada 30 minutos adicionales o porción de tiempo menor, por el tiempo que le lleve a Frontier realizar las pruebas de detección del problema apropiadas, incluido el tiempo de viaje. Este cargo también se aplicará incluso si no quieres que Frontier realice el trabajo de reparación.**

Si se determina que el problema está en tu cable interior, podrás realizar la reparación tú mismo o contratar a un proveedor de tu elección para que lo repare. Para la reparación, Frontier ofrece diversas opciones que se describen más abajo. Si no tienes una SNI instalada en tu vivienda, Frontier se encargará de identificar el problema sin cargo.

Para aquellos clientes que no cuenten con el Plan de Mantenimiento del Cable Interior, Frontier también realizará reparaciones por única vez o tareas afines para las cuales cobrará tarifas que varían según el día y la hora. **Los días hábiles en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., las reparaciones y tareas afines se cobrarán \$91.00 por los primeros 30 minutos, incluido el tiempo de viaje. Se cobrará un arancel adicional de \$46.00 por cada 30 minutos adicionales o porción de tiempo menor hasta terminar el trabajo. Fuera del horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m durante los días hábiles y los sábados, las tarifas son de \$180.00 por los primeros 30 minutos o porción de tiempo menor, incluido el tiempo de viaje, y de \$90.00 por cada 30 minutos adicionales o porción de tiempo menor. Los domingos y días festivos, se cobran tarifas más altas. Se incluirá el tiempo de viaje cuando se efectúen los cálculos correspondientes para la facturación.**

## **SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE CALIFORNIA (CRS - California Relay Service)**

Si tiene limitaciones para oír o para hablar, marque 711 para acceder al servicio de retransmisión CRS o alguno de los números gratuitos listados para asistencia en la retransmisión de conversaciones telefónicas. CRS se encuentra disponible en todo el país las 24 horas del día, todos los días.

*TTY/VCO/HCO a Voz 1-800-735-2929, en español 1-800-855-3000*

*Voz a TTY/VCO/HCO 1-800-735-2922, en español 1-800-855-3000*

*Voz a Voz 1-800-854-7784*

No se cobra por llamar al 711 ni a los números 800 listados arriba o en su guía de Frontier por el Servicio de Retransmisión de California. Hay una segunda línea California Lifeline disponible si usted o alguna persona que viva en su mismo hogar es discapacitada y utiliza un teletipo (TTY) o un equipo CapTel (teléfono con subtítulos).

Puede haber equipos TTY disponibles para usted a través de programas estatales. Para más información, llame al Programa de Acceso Telefónico de California (California Telephone Access Program), sin cargo, al 1.800.806.1191 (voz) o 1.800.806.4474 (TTY), de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m., y sábados de 9 a.m. a 4 p.m. Si desea ser atendido en español, llame al 1-800-949-5650.

Para mayor información, visite el sitio web del Programa de Telecomunicaciones para Sordos y Discapacitados (Deaf and Disabled Telecommunications Program) en [www.ddtp.cpuc.ca.gov/](http://www.ddtp.cpuc.ca.gov/).

### **FACTURACIÓN DE TERCEROS**

Su factura mensual contiene cargos por servicios adicionales adquiridos de compañías distintas de Frontier. Dichos cargos aparecen en una sección separada de su factura, junto con el nombre del proveedor del servicio. Asegúrese de que solamente le estén cobrando por servicios que usted haya autorizado. Por cualquier duda que tenga respecto de los cargos, puede llamar a Frontier o al proveedor del servicio a los números gratuitos suministrados en su factura. Usted no debe abonarle a Frontier ningún cargo de terceros en disputa y Frontier no pretenderá cobrarle dichos cargos ni generará informes crediticios adversos por los mismos. Si desea que en su factura solo figuren cargos de Frontier, llame a Servicio al Cliente para solicitar un bloqueo en su cuenta, sin ningún cargo para usted.

### **CONFLICTOS DE FACTURACIÓN**

La mayoría de los problemas de facturación pueden ser solucionados llamando al Servicio de Atención al Cliente, al 1-800-921-8101. Si después de hablar con un supervisor no estás satisfecho, puedes comunicarte con el servicio de Relaciones con el Cliente de Frontier al 1-800-426-6404, de lunes a viernes de 8 am a 10 pm EST (hora del este). O escribir a: Frontier Customer Relations, P.O. Box 5166, Tampa, FL 33675.

Si no puede resolver su problema y desea presentar un reclamo o registrar una queja ante la Sección Asuntos del Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de California (California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch), podrá hacerlo contactándose con:

#### **The California Public Utilities Commission**

Consumer Affairs Branch

505 Van Ness Avenue, Room 2003

San Francisco, CA 94102

O llame, sin cargo, al 1-800-649-7570

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

También podrá presentar una queja en línea, visitando: <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>

Para evitar la interrupción del servicio, deberá emitirse un cheque por el importe del conflicto, pagadero a The California Public Utilities Commission, y enviarse junto con una explicación del conflicto. Usted debe pagar todos los cargos del servicio básico local para evitar la desconexión del mismo.

## **COMMUNÍCATE CON NOSOTROS**

También puede visitar nuestro sitio web [www.Frontier.com](http://www.Frontier.com), que contiene información adicional sobre la familia de productos y servicios de Frontier, como internet de alta velocidad, seguridad de internet, servicios de larga distancia y otros productos no limitados a nuestras tarifas y catálogos de servicios publicados. Si tiene preguntas sobre este aviso, sobre Frontier o sobre nuestros productos y servicios, podemos ayudarlo. Tenga a bien llamar al Servicio de Atención al Cliente al 1-800-921-8101 o escríbanos a: Frontier Communications, PO Box 5166, Tampa, FL 33675.